



Facultad de
Psicología



UNIVERSIDAD
DE LA REPÚBLICA
URUGUAY

Efectos de la Hipermodernidad

en el mundo del trabajo y la salud de los trabajadores

Autor: Livchich Blanco, Iael CI: 4483723/1

Tutor: Funcasta, Lorena

Fecha de entrega: 30 julio, 2018

Universidad de la República, Facultad de Psicología

Ciudad: Montevideo, Uruguay

Índice

Índice	2
Resumen	3
Introducción	4
Hipermodernidad	6
Generalidades de la Hipermodernidad	6
El trabajo en estos tiempos	10
Estrés	14
Concepto y generalidades	14
Causas y consecuencias	14
Clasificación	16
Estrés laboral, una patología invisible	17
A qué nos referimos con “Estrés Laboral” y ¿qué abarca?	17
El estrés laboral en un contexto Hipermoderno	19
¿Cuándo se hace presente el estrés laboral?	20
Sintomatología del estrés	21
Cuáles son sus facilitadores y sus posibles estresores	22
Consecuencias (a nivel organizacional)	24
Estrategias para la prevención del estrés laboral	25
El Síndrome de Burnout, el sufrimiento de la Hipermodernidad	27
A que se refiere el término “ <i>Burnout</i> ” y cómo se compone	27
A quiénes afecta y por cuáles motivos	29
Comienzo de la patología	30
Niveles	31
Consecuencias	31
Conclusiones	32
Referencias	35

Resumen

La presente monografía se aboca a realizar una mirada a la realidad actual laboral tomando como marco teórico la Hipermodernidad.

Desde esta revisión, se pretende demostrar que algunas características del trabajo analizadas desde la perspectiva de la Hipermodernidad podrían estar vinculadas al surgimiento del Estrés Laboral y el Burnout en los trabajadores.

A través de estos lineamientos, se profundizará en estas dos enfermedades las cuales tomaron fuerza en las últimas décadas generando consecuencias en la salud de los trabajadores.

Palabras Clave: Hipermodernidad - Estrés Laboral - Burnout

Introducción

Desde la segunda mitad del siglo XX con el comienzo progresivo de la Globalización hemos comenzado a transitar por una nueva Era caracterizada por la aceleración del tiempo y por la satisfacción inmediata del deseo de las personas. Nos encontramos inmersos en un tiempo histórico donde se busca fluidez y rapidez, y donde solo importa el presente. Un tiempo determinado por los avances digitales y tecnológicos que generan nuevas maneras de vincularse, donde las relaciones interpersonales muchas veces pasan a ser esporádicas y fugaces e impiden la concreción de vínculos duraderos (Araújo, 2013).

Se generan también nuevas formas de consumo, en donde se compra a la distancia y al instante. El mercado promueve el consumo inmediato, y a su vez ofrece y facilita diferentes opciones para concretarlo “ya” (financiación, envíos a domicilio, compras por internet o por teléfono). Estas posibilidades no dejan lugar para la espera, se debe consumir “ahora” lo último impuesto por el mercado.

De esta manera se desarrolla una creciente cultura consumista. El “nuevo” hombre que se comienza a gestar en esta Era anhela tener un nivel de vida que le permita acceder al consumo de todo lo que desea, y ello genera nuevas formas de pensar y de vivir enfocadas en el presente.

Dicho contexto social promueve que este hombre de la Era denominada “Hipermoderna” se caracterice por ser individualista, consumista, exigente, competitivo y perfeccionista (Barette, 2015).

El mundo laboral no queda ajeno a esta situación, desarrollándose nuevas y diversas formas de trabajo a partir de que el contexto mencionado “obliga” a las organizaciones mantenerse vigentes en el mercado. Paralelamente, esto genera la necesidad de introducir cambios bruscos y constantes, obligando indirectamente a los trabajadores a que se adapten a estos fácil y rápidamente para mantener su trabajo. Desde estas exigencias las organizaciones valoran al trabajador formado, productivo, flexible, el que puede trabajar jornadas extensas, el que rápidamente incorpora nuevos contenidos y que se adapta fácilmente a las nuevas formas de trabajo.

Es de esta forma, que el mercado laboral se torna cada vez más exigente haciendo que el individuo de la Hipermodernidad crezca y se desarrolle en una sociedad altamente competitiva en donde se busca ser “el mejor” para adquirir estatus y no quedar fuera (Araújo, 2013).

A nivel individual, estas constantes presiones aquejan a este individuo Hipermoderno, tanto dentro como fuera de la organización. Es por ello que el trabajo

deja de ser para muchos una fuente de satisfacción y de realización personal para tornarse una fuente de preocupación y hasta de enfermedad.

En este sentido, la precariedad laboral es una de las grandes deficiencias del trabajo Hipermoderno, largas jornadas laborales, rotación de turnos, multiplicidad de tareas, pobres condiciones laborales, bajos salarios y movilidad constante son algunas de sus características (Araújo, 2013). Estos aspectos, junto a las exigencias constantes, pueden generar el desarrollo de diversas enfermedades, una de ellas es conocida como “la enfermedad del siglo XXI”: el Estrés Laboral. El estrés asociado al trabajo se presenta como un desajuste entre el individuo, el puesto que ocupa y la propia organización (Del Hoyo, s/f).

En el contexto mencionado, el estrés se genera a raíz de diversos factores: la inestabilidad laboral, la presión por el aumento de productividad, la falta de recursos que las organizaciones le dan al trabajador para la resolución de tareas, y las jornadas extensas de trabajo, entre otros aspectos (Fisher como se cita en Peiró, 1994).

Es fundamental que los trabajadores no lleguen a estar expuestos a estos factores, ya que si la exposición perdura en el tiempo, puede cronificarse y desarrollar el síndrome de “desgaste profesional” o de *Burnout*, el cual surge como una respuesta al estrés emocional crónico y se caracteriza por el agotamiento emocional y/o físico, por la baja productividad laboral y por el exceso de despersonalización. Esta es una enfermedad aún más comprometida que el estrés, a la que muchos deben hacerle frente como una repercusión psico-física que tiene este contexto Hipermoderno sobre la salud de los trabajadores.

Lo expresado anteriormente será la base sobre la cual se trabajará en esta monografía y a partir de la cual se intentará realizar una aproximación a la realidad laboral actual con una mirada desde la Hipermodernidad.

El motivo por el cual fue elegido este abordaje y esta temática es porque se considera relevante poder transmitir la importancia que tienen los cambios que se generaron en el mundo laboral actual luego de la globalización, cambios enmarcados en un contexto Hipermoderno que influyen directamente sobre la salud de los trabajadores. De esta manera se apunta a generar concientización sobre estos efectos y de cómo paliar el impacto de los estresores en la salud de los trabajadores.

A continuación se presentarán los conceptos y referentes teóricos principales para la realización de la presente monografía.

Se comenzará realizando una descripción acerca del tiempo histórico por el cual estamos transitando para luego contextualizar al mundo laboral en este marco y

finalmente plantear las posibles consecuencias que dicho contexto puede generar en la salud de los trabajadores tomando como ejemplo el Estrés y Burnout.

Hipermodernidad

Generalidades de la Hipermodernidad

La globalización da comienzo a una nueva Era producto de la exacerbación de la Modernidad: La Hipermodernidad (Lipovetsky, 2006).

La Hipermodernidad tiene lugar tras la caída de la Modernidad junto al crecimiento de la industrialización y el surgimiento de la globalización. Se caracteriza como un tiempo de grandes transformaciones, de nuevos modelos, esquemas, valores, nuevas formas de vincularse, de vivir y pensarse. Este momento histórico se encuentra pautado por la vertiginosidad del tiempo, por los increíbles avances de la tecnología y por la aparición de un mundo virtual que trastoca todos los ámbitos: individual, vincular, laboral entre otros (Araújo, 2011).

Desde una perspectiva histórica, a finales del siglo XIX nos encontrábamos inmersos en otro tiempo histórico definido como, la Modernidad. Dicho período se caracterizó por generar una sensación de solidez y de seguridad como resultado de la industrialización posterior a la Segunda Guerra Mundial, ya que a raíz del crecimiento de la industria se ofrecía estabilidad y garantías laborales a muchos trabajadores. La Modernidad es la época donde se comienza a apostar al futuro, época de los proyectos a “largo plazo”, de las ideologías y de las revoluciones. Araújo (2013) afirma: “La Modernidad y la Revolución Industrial tuvieron como pilares fundamentales: el progreso, la razón y la ciencia. La política y la economía como bases, el capital esencialmente industrial y comercial” (p.28).

Al progreso se lo toma como un valor esencial en la Modernidad y tiene una presencia muy fuerte para el imaginario social. De acuerdo a algunos autores, actualmente como sociedad nos caracterizan otros valores, con lo cual es notorio que junto con el transcurrir del tiempo también cambian los valores. Por su parte, la razón cumple un papel fundamental anteponiéndose a la religión con todo lo que ello significaba e implicaba en este tiempo histórico. La ciencia, por su lado tomó gran relevancia para la época mediante una revolución que apartó la idea de que el universo se rige por normas “divinas” y se comienza a estudiar a la naturaleza mediante estructuras antes no utilizadas. En este contexto, Araujo (2013) afirma:

El sujeto de derecho de la Revolución francesa; el sujeto de trabajo estudiado por Marx, el sujeto del deseo y del inconsciente analizado por Freud y Lacan se va transformando en un individuo cada vez más pautado por el cumplimiento del deseo inmediato, por la desmesura del Narcisismo y del consumo, por un individuo sumergido en un presente dilatado (p.29)

Son tiempos estos en que se ha borrado una cierta imagen del universo, desapareciendo con ello la sensación de seguridad y solidez, la certeza de pautas y *habitus* internalizados, la afirmación de ciertos valores transmitidos y asumidos: el ser humano se siente en la intemperie, como un extraño (p.27).

Es dentro de este marco que surge la Hipermodernidad. “La Hipermodernidad irrumpe con la tercera Revolución Tecnológica, afirmando y exacerbando estos conceptos y metamorfoséandolos, adaptándolos a las exigencias del Sistema Capitalista Mundial y a su desarrollo actual o declinación definitiva” (p.29).

La Tercera Revolución Tecnológica generó una hipermodernidad de incompletud, incertidumbre y vulnerabilidad. También incentivó sociedades de redes de conocimiento hasta ahora impensadas; de nuevas comunicaciones a nivel mundial; y de cambios culturales, y simbólicos que atraviesan nuestras vidas cotidianas y se proyectan y transforman el concepto y la vivencia del Tiempo, como hilo conductor de nuestra existencia y nuestro acontecer (Araújo, s/f, p.5).

Así, nos encontramos transitando por un tiempo histórico que según Lipovetsky (2006) corresponde a una exacerbación de la Modernidad en donde todo puede ser caracterizado por el prefijo “hiper”: hipercapitalismo hipermercados, hiperconectividad, hiperconsumo.

Por su parte Bauman (2004) plantea que es un tiempo de vulnerabilidades, incertidumbres y sociedades que se vuelven “líquidas”. Para este autor muchos de nosotros fuimos testigos de la transición que vivió nuestra sociedad al pasar de una sociedad moderna más “sólida” y estable donde primaba la durabilidad, a una sociedad “líquida” más volátil que la anterior, donde se va prescindiendo de lo duradero y aspirando así a lo fugaz e instantáneo.

Esa “liquidez” tiene consecuencias sociales en diferentes niveles, por ejemplo, el relacional. Muchos no logran generar vínculos humanos que sean duraderos, ya sea amigos o parejas. Las redes sociales permiten que los sujetos se mantengan

conectados todo el tiempo quedando así expuestos constantemente a su red de contactos. Se generan entonces vacíos y nuevas formas de comunicación donde el otro no posee ni rostro ni cuerpo y muchas veces pasa a ser un anónimo. El sujeto se vuelve preso de una máquina que le permite ver capturas de momentos de otros “amigos” virtuales, tomándole importancia a los “likes”, a los “seguidores”, o a los mensajes recibidos. Los encuentros con el otro pasan a tomar otra forma, se van perdiendo los encuentros “personales” que ayudan a fortalecer vínculos pasando así a tener una red de vínculos virtuales.

En esta línea, las relaciones de pareja no quedan eximidas de esto, sobre todo en las generaciones más jóvenes donde se vuelven efímeras y descartables, prevaleciendo la satisfacción del deseo al instante y dejando a un lado la fortificación de lazos amorosos duraderos y confiables. De esta forma, la volatilidad se apodera de nuestro espacio y de nuestras relaciones, todo se torna transitorio y descartable (Baratte, 2015).

Nuestra existencia toda estará pautada por el poder fascinante y a veces perverso del ciber mundo y el ciberespacio, por el goce instantáneo y el placer del éxtasis en el aquí y ahora, por el amor “líquido” y la comida “fast”; por “el *touch and go*” de los nuevos vínculos sociales. Por el trabajo flexible, por el trabajo precario. Por una estética de la desaparición y una ética fluida, moldeable (Araújo, s/f, p.6).

Estrechamente ligado al concepto de liquidez surge el de consumo, o para ser más específicos el de “hiperconsumo”. Vivimos en una Era en donde para muchos sujetos su principal preocupación es poder adquirir lo último impuesto por el mercado, esta cultura hiperconsumista forma parte de nuestro día a día. Nuestra sociedad actual se encuentra movilizada por la satisfacción inmediata de los deseos, nos encontramos inmersos en una cultura de urgencia, en la cultura del “llame ya!” donde prima el consumo inmediato.

Un aspecto fundamental que alimenta continuamente al consumo ha sido el Marketing. Este ayuda a fomentar una constante “seducción” hacia los potenciales consumidores. Adquirir lo último se lo toma como sinónimo de éxito, a pesar de que estos bienes se desvalorizan rápidamente ya que enseguida sale otro mejor y más novedoso. Es así como pasamos a estar insertos en un círculo vicioso de consumo constante del cual es muy difícil salir, ya que apartarse sería quedarse fuera. Lipovetsky (2006) nos aporta: “La sociedad hipermoderna se presenta como una sociedad en la que el tiempo se vive de manera creciente como una preocupación

fundamental, en la que se ejerce y se garantiza una presión temporal en aumento” (p.79).

Nos encontramos en un mundo donde la velocidad es tomada como único objetivo, sin más finalidad que lo rápido por lo rápido, donde el transcurrir mismo de las cosas es abortado anticipadamente. Esta velocidad excluye el descanso, la reflexión, la paciencia (uno es paciente en pos de un porvenir) (Del Cerro, 2011). No se pretende recordar el pasado ni proyectarse en un futuro, solo interesa el presente.

Es de esta forma que el individuo Hipermoderno se encuentra en una paradoja, ya que si bien vive en un tiempo caracterizado por la fluidez, también se encuentra preso del presente, preso del “aquí y ahora” (Araújo, 2013).

A nivel individual el sujeto de la Hipermodernidad es un ser más individualista, abocado principalmente a su autorrealización, teniendo así como principal objetivo el perfeccionismo y la excelencia. Enfocado en ser una persona exitosa en un mundo altamente competitivo, este individuo busca ser “el mejor”, la sociedad no deja lugar para “los perdedores” (Araújo, 2013). Se aspira a tener un buen estatus que permita mantenerse dentro del hiperconsumo y no quedarse fuera.

De esta forma, la vida para muchos termina siendo una carrera en la que el objetivo final es lograr el “éxito” lo antes posible ya que él mismo le otorgará un “valor”. Por lo tanto, la vida se transforma en un capital más en el cual se debe invertir para lograr el éxito deseado, se aspira así a la felicidad, al bienestar y al desarrollo personal a ritmo de urgencia (Baratte, 2015). Los ideales en esta nueva sociedad inmersa dentro de un capitalismo Hipermoderno son para muchos el predominio del dinero, el poder y el éxito.

La aceleración del espacio que se posiciona desde lo inmediato, lo instantáneo, lo vertiginoso; la sobrevaloración de lo banal, lo superfluo y lo “licuado”; la exaltación del éxito, la eficiencia y la eficacia, nos hablan de una lógica cultural que podemos denominar “Hipermoderna” (Araújo, 2011, p.117).

Este “mundo de lo efímero” como lo denomina Lipovetsky (1990) se articula con la idea del “todo vale” en un deseo inagotable de alcanzar el éxito, dentro de una lógica de “sálvese quien pueda”, siendo estos los ideales vigentes de la Hipermodernidad.

El trabajo en estos tiempos

El mundo laboral es uno de los ámbitos donde la Hipermodernidad generó grandes impactos modificando condiciones y modalidades de trabajo.

En referencia a ésto, Lipovetsky resume algunas expresiones que son clave en las organizaciones de esta nueva Era “(...) flexibilidad, rentabilidad, cronocompetencia, demora cero: orientaciones que dan testimonio de una modernización exasperada que vuelve a encerrar al tiempo en una lógica de urgencia” (2006, p.66).

En este orden de ideas, se entiende por rentabilidad cuando una empresa logra sacar el mayor resultado y beneficio para sí, explotando en el mínimo tiempo posible los recursos de los cuales dispone. Para lograr este objetivo es fundamental que los trabajadores sean productivos (demora cero), y que se adapten fácil y rápidamente a las necesidades que la empresa dispone, siendo imprescindible que sean “flexibles”. “Flexibilidad” entonces es una de las características que posee el mundo laboral actual, jornadas extensas de trabajo, poco descanso, tensión constante, presiones e inestabilidad las cuales, como se verá más adelante, se asocian a la presencia del estrés en los trabajadores.

Otra de las características fundamentales del trabajo Hipermoderno es la “precariedad laboral” (Araújo, s/f). Esta constituye una de las grandes deficiencias de este ámbito ya que promueve una fuerte fragilización de las condiciones laborales de los trabajadores, trayendo consecuencias negativas para su salud. Al respecto esta autora indica:

El trabajo precario es otro de los modelos que surge con fuerza: tiempos cortos, inciertos, inestables, prescindibles. Tiempos “descartables”, a deseo y voluntad del empleador, que se va transformando cada vez más en un verdadero empleador “virtual”. Estos Tiempos y empleos precarios y descartables, producen heridas en nuestro universo psíquico. Para los más jóvenes, quizás, para los más “aptos”, representan formas de “pruebas” laborales para ir ascendiendo y “fogueándose” en el camino al éxito y a la excelencia total, para los otros, para la gran mayoría, implican incertidumbre cargada de angustia y de impotencia libidinal. Para unos y otros genera estrés, ansiedad y síndrome de agotamiento psíquico, social, corporal (p.7)

Son muchos los trabajadores víctimas de la precariedad laboral, en donde la empresa no asegura la permanencia de sus empleados, y donde tiene lugar una movilidad constante en cuanto a tareas, horarios y ritmo de trabajo (Baratte, 2015).

Como se explicaba al comienzo del presente trabajo, como sociedad hemos pasado de estar insertos en un mercado laboral donde prima y se aspira a la estabilidad y durabilidad, aspectos que fueron característicos de la Era Moderna, a un mundo laboral donde la durabilidad y seguridad no son posibles, donde el hombre es tomado como un recurso más que debe ser explotado al máximo.

Por su parte, el concepto de precariedad se podría vincular con la noción de “liquidez” y “flexibilidad” desarrolladas en el apartado anterior. Las características propias de la Hipermodernidad promueven que las empresas, para mantenerse en el mercado, deban tener el mejor personal capacitado y adaptable a cambios, por lo tanto se exige que estos sean flexibles, sean rápidos, se encuentren altamente capacitados, y sean adaptables, productivos, eficientes y eficaces.

La capacitación del trabajador es un punto fundamental para las empresas en estos tiempos. Los “conocimientos del trabajador” van perdiendo relevancia a medida que surgen cambios en la organización, por lo tanto se ven obligados a realizar una capacitación constante para estar actualizados continuamente.

Como se dijo anteriormente, se debe lograr el mejor desempeño laboral posible, en un contexto laboral que implica adaptación constante a nuevos cambios. Así, los trabajadores son calificados por la empresa, encontrándose bajo una calificación que nunca va a ser suficiente, acrecentando de esta forma cada vez más las exigencias y las presiones. “Las empresas multinacionales, transnacionales, todopoderosas en la economía de mercado, parecen querer “devorar todo”: a sus competidores, a sus clientes, pero también a sus propios miembros, al personal, a sus directivos”. (Araújo, 2016, p.4)

En otras palabras, el objetivo de las organizaciones es que el trabajador logre los resultados esperados creando una “hiperexigencia” hacia este. Dicha exigencia constante, de perpetuarse en el tiempo, puede llegar a influir negativamente en aspectos psicosociales.

Según Araujo (2008) la explotación aún existe y está presente en los trabajadores presentándose bajo una máscara más sutil que logra dominar la vida de estos, su meta es entonces cumplir con el objetivo empresarial “que exige, y exige y quema cuerpo y alma”.

Es de este modo que todos estos aspectos colaboran con que la “competencia” se torne una palabra clave dentro de esta nueva modalidad de trabajo.

El sujeto individualista de la Hipermodernidad lo que busca es alcanzar rápidamente el prestigio que le permita acceder a “ese” valor que desea tener. Para alcanzar el valor anhelado busca constantemente el deseo de aprobación y el reconocimiento del “otro” a costa de generar un estado de ansiedad y de insatisfacción continuo (Baratte, 2015). Para él, es muy difícil lograr alcanzar la satisfacción, ya que cuando logra alcanzar un objetivo, aparece uno nuevo exigiendo así una auto superación constante. “Los dispositivos institucionales y organizacionales de los “Nuevos Modelos de desarrollo” crean una relación con nosotros mismos de hiper exigencia y estrés; y con el otro, una interrelación de competencia constante” (Araújo, 2013, p.62).

“El hombre se verá empujado a superarse, a hacer cada día más, mejor y más rápido, a responder ante cualquier cosa que la empresa le pueda pedir” (Aubert & Gaulejac, 1993, p.101).

Es de esta forma que el ámbito laboral se convierte en una lucha de lugares y en una carrera por ver quién más rápidamente se convierte en exitoso, una cultura del “sálvese quién pueda” en donde no existe lugar para “perdedores” (Vincent de Gulejac, 1999). “El trabajador es el combustible humano esencial del universo empresarial: comprende no solo sus energías físicas sino también psíquicas: El hombre pasa a ser el recurso a explotar, un capital al que hay sacar fruto” (Aubert & de Gaulejac Vincent como se cita en Castro, 2014, p.14).

“La empresa tiene que ganar todo lo que se pueda ganar y el tiempo es un elemento más, es decir, sacar la mayor producción posible en el menor tiempo posible” (Oxley como se cita en Araújo, 2013, p.47)

De esta forma, el hombre se transforma en un tipo más de mercancía del sistema en el que se encuentra inserto, mercancía que hay que explotar. Para “ser el mejor” y alcanzar el éxito empresarial uno debe apartarse, capacitarse y destacarse. Vivimos al “otro” como un posible competidor, como alguien que nos puede quitar el lugar que nos hemos ganado (Araújo, s/f). La “lucha de lugares” de la que nos habla Vincent de Gaulejac (1999) se acopla no solo al ámbito laboral sino al ámbito familiar donde se lucha hasta por la clase social.

Por lo tanto, tenemos un individuo Hipermoderno que se encuentra inmerso en un mundo globalizado e hiper tecnológico que alcanza las lógicas del mercado laboral donde se han borrado las fronteras, donde se crean nuevos modos y condiciones laborales para el trabajador. “La inseguridad y ese miedo a la pérdida y al fracaso, genera vulnerabilidad y desasosiego, que a su vez son productores de ansiedad y angustia” (Araújo, 2013, p.27).

Es por los motivos descritos anteriormente que esta nueva Era trae consecuencias sobre la salud de los trabajadores los cuales suelen reportar deterioro mental físico y psicológico, que de perpetuarse en el tiempo puede generar no solo un envejecimiento prematuro sino el desarrollo de patologías u otras enfermedades como: estrés, ansiedad, fatiga crónica psíquica y corporal, trastornos digestivos y de alimentación, depresión, impotencia o desgano sexual (Baratte, 2015).

Aparecen nuevas patologías exacerbación de contracturas, enfermedades de la piel, nuevos tipos de alergias, gastritis, tensiones: corporales o psíquicas, que se expresan a través de la mayor frecuencia de los ataques de pánico, los problemas cardíacos, estrés, del agotamiento crónico del aumento de insomnios (Moise como se cita en Araújo, 2013, p.27).

Estas consecuencias acarrear por lo tanto prolongadas certificaciones médicas o el desarrollo de conductas adictivas, como por ejemplo el consumo excesivo de alcohol, drogas u otras sustancias o psicofármacos como un modo de poder hacerle frente a su situación (Del Hoyo, s/f). De esta manera, estas adicciones se tornan erradas “herramientas” que el trabajador dispone para hacerle frente a las exigencias cotidianas, en una forma de escape para poder sostener las presiones diarias laborales. Para rendir más, se debe consumir más.

No solamente a nivel individual el sujeto se puede ver perjudicado, así, su contexto, más específicamente los vínculos de este pueden ser perjudicados, se deteriora el interés en la construcción sólida de vínculos personales.

Díaz Salazar (como se cita en Araújo, 2013) nos aporta al respecto: “La violencia laboral destruye hoy más vidas que el terrorismo. Pero no hay alarma social sobre los modelos empresariales de las nuevas formas de organización del trabajo. Ellas son las responsables de esta catástrofe cotidiana” (p.36).

En definitiva y a modo de conclusión se puede notar como el tiempo Hipermoderno deja sus huellas, modificando todos los ámbitos de nuestra vida individual, relacional, social y laboral.

Estrés

Concepto y generalidades

A lo largo de los planteamientos expuestos, se puede ver cómo la presión e inestabilidad por las que transcurre el individuo Hipermoderno en su carrera hacia el “éxito” tiene al Estrés como una de las principales consecuencias.

En concordancia con esta línea, en este capítulo se trabajará sobre el concepto de estrés y su origen, clasificaciones, causas y consecuencias. Más adelante, se va a puntualizar sobre el estrés laboral, y por último se desarrollarán los aspectos más relevantes del síndrome de *Burnout* como una de las mayores manifestaciones que tiene el estrés en el ámbito laboral.

Para empezar, el concepto de “Estrés” fue descrito en 1926 por el fisiólogo y médico Hans Selye (1956) como una respuesta general del organismo ante cualquier estímulo estresor o situación estresante. Este término lo tomó de la física para referirse a una respuesta corporal que se produce en el organismo ante una determinada demanda externa que supone una amenaza para su equilibrio. Desde ese momento, el término “estrés” se utiliza muy frecuentemente por todos ante variadas situaciones. Décadas más tarde, en los 80 surgieron nuevas perspectivas y teorías sobre este término ya que se comenzó a considerar que las personas no perciben y responden de la misma manera ante todas las situaciones.

En la actualidad, el concepto de estrés se presenta mucho más abarcativo, Zaldívar (como se cita en Molina y Lezama, 2005) define el estrés como:

Un estado vivencial displacentero sostenido en el tiempo, acompañado en mayor o menor medida de trastornos psicofisiológicos que surgen en un individuo como consecuencia de la alteración de sus relaciones con el ambiente, de forma que este último impone al sujeto demandas o exigencias que objetiva o subjetivamente, resultan amenazantes para él y sobre las que tiene o cree tener poco o ningún control (p.36).

Causas y consecuencias

El estrés es una de las enfermedades características de este siglo XXI. En el ámbito laboral se considera que esta enfermedad toma relevancia en este periodo

histórico porque surge como resultado de los cambios sociales y laborales generados a partir del proceso de Globalización. Las presiones constantes, la desregularización, la inestabilidad y el riesgo al desempleo que vive el trabajador de la Hipermodernidad, son algunos de los causantes de esta enfermedad, la cual padece una considerable parte de la población mundial de los países industrializados.

Siguiendo esta misma línea y para comprender más sobre esta patología, es relevante comenzar describiendo cómo se genera este tipo de respuesta. Como punto de partida, tomando como referencia los aportes de Andueza (2014) es necesario comprender que el estrés se genera ante una determinada situación que resulta amenazante para el individuo, de esta forma el organismo emite una respuesta de estrés la cual implica un aumento de la actividad fisiológica y cognitiva, que prepara a este para realizar una determinada acción. Estas respuestas van hacia la búsqueda de una solución a través de una selección de respuestas rápidas (para enfrentar una demanda ante una situación que no se puede gestionar satisfactoriamente). De esta forma, cuando este estímulo se presenta como amenazante el individuo genera una respuesta de estrés pudiendo llegar a tornarse perjudicial para la salud.

Lo descrito anteriormente, según este autor, puede conducir a que la persona pueda desarrollar una amplia gama de trastornos psicofisiológicos o psicosomáticos como ser: alteración del sueño, trastornos digestivos y cardiovasculares, hipertensión, colon irritado, gastritis, disminución del deseo sexual, reflujo, dermatitis entre otros.

En otro orden de ideas, la respuesta ante el estrés va a depender en parte de las demandas que tenga la situación a la cual se enfrenta y por otra parte va a depender de las habilidades que la persona tenga para enfrentarlas, ya que para una persona la misma situación puede resultar muy estresante y a otra apenas interesarle (Andueza, 2014). Ello permite además diferenciar “estresor” de “estrés” e introduce una mirada interaccionista del fenómeno

Según Del Hoyo (s/f) los “estresores” o también conocidos como “factores estresantes” son situaciones que desencadenan una respuesta de estrés, este estímulo puede provenir del interior o del exterior de la persona, la particularidad que tienen los estresores es que generan una desestabilización en el organismo.

A continuación, se detallarán las clasificaciones posibles de estos estresores.

Clasificación

De acuerdo con Fernández y Garrido (como se cita en Andueza, 2014) se distinguen dos tipos principales de estresores:

- Psicosociales: son situaciones que no causan directamente una respuesta de estrés, sino que se transforman en estresores a raíz de la interpretación que haga el sujeto de dicha situación. Significa entonces que la forma de ser de cada uno es un aspecto fundamental ya que existen personas propensas a estresarse más que otras.
- Biológicos: Estas situaciones se transforman en estresores porque tienen la capacidad de producir en el organismo cambios bioquímicos que disparan la respuesta de estrés independientemente de la interpretación que haga el sujeto de esta situación.

A la vez, los estresores se pueden dividir en internos y externos:

- Estresores internos son estímulos que provienen desde nuestro propio cuerpo, siendo este el que sufre los síntomas, ya sea un catarro o cualquier otra enfermedad. También pueden considerarse estresores internos a nuestros propios pensamientos, ya que ante alguna situación estresante o que fué estresante en algún momento podemos encontrarnos pensando repetidamente en ello.
- Estresores externos aparecen cuando nuestro cuerpo se enfrenta a factores físicos externos que resultan negativos para el cuerpo, estos pueden ser luz intensa, ruido, temperaturas extremas, etc. A la vez, en este punto pueden considerarse a los aspectos cognitivos cuando interpretamos negativamente una situación externa.

Siguiendo las líneas de estos autores, se plantea otra clasificación de los estresores según la intensidad.

- Estresores agudos: Se hacen presentes tras una situación grave que es inusual para el sujeto. Suele acarrear consecuencias negativas ya que se genera un desánimo en el sujeto. Tiene un desencadenante definido, ocurre con poca frecuencia y suelen ser de alta intensidad.

- Estresores crónicos: Estos se hacen presente cuando el sujeto por un periodo prolongado de tiempo mantiene la sensación de no poder hacerle frente a determinada exigencia.
- Pequeños estresores de la vida diaria: Son situaciones cotidianas para el sujeto que hacen que se sienta sobrepasado. Son de corta duración y ocurren frecuentemente.
- Desastres: Sus efectos pueden causar conmoción en el sujeto generando en este muchas veces un sentimiento de paralización y desconexión con la vida. Ocurren con muy poca frecuencia y son desastres que pueden ser causados por el hombre o pueden ser naturales.

Por último, según Selye (como se cita en Molina y Lezama, 2005) el estrés se clasifica en positivo y negativo. Lo que diferencia uno del otro es la forma en la cual el sujeto maneja el grado de tensión de la situación.

El estrés positivo o *eustrés* es aquel grado de tensión que experimenta el ser humano y el cual lo motiva a realizar sus actividades cotidianas.

El estrés negativo o *dístrés* es el grado de tensión que experimenta un sujeto en una situación que percibe como angustiante la cual puede llevar a un desequilibrio psicofisiológico (p.36).

Estrés laboral, una patología invisible

A qué nos referimos con "Estrés Laboral" y ¿qué abarca?

En la actualidad, la Organización Internacional del Trabajo (OIT) al referirse a esta enfermedad expresa:

El estrés relacionado con el trabajo está determinado por la organización del trabajo, el diseño del trabajo y las relaciones laborales. Tiene lugar cuando las exigencias del trabajo no se corresponden o exceden de las capacidades, recursos o necesidades del trabajador, o cuando el conocimiento y las habilidades de un trabajador o de un grupo, para enfrentar dichas exigencias no coinciden con las expectativas de la cultura organizativa de una empresa (2016, p.2).

Para comenzar este apartado se cree oportuno remontarnos al origen del término “trabajo” y cuál es el fin del mismo, luego se profundizará sobre el estrés laboral como enfermedad propiamente dicha para así enmarcarla dentro del contexto Hipermoderno.

Se dará comienzo tomando como referencia los aportes de Andueza (2014) el cual nos dice que el trabajo es una actividad humana que requiere del esfuerzo, habilidad y tiempo por parte de los sujetos para que estos le brinden a la sociedad un determinado servicio o bien. A cambio de ello, al individuo se le brinda una compensación la cual puede ser económica o material y también psicológica. De esta manera, mediante el trabajo los sujetos no solo cubren sus necesidades primarias y secundarias sino también sus necesidades personales de realización, seguridad y autoestima.

Por este motivo es fundamental que el sujeto se encuentre conforme con la actividad laboral que realiza, ya que a esto se dedica gran parte del día. Por lo tanto, el trabajo termina siendo una fuente principal para su bienestar. De este modo, si no se encuentra en condiciones dignas y adecuadas para desempeñarse este puede terminar siendo una fuente de insatisfacción.

Para lograr una noción más acabada del término “estrés laboral” recordemos a qué nos referimos cuando hablamos de “estrés”.

Según Zaldívar (como se cita en Molina y Lezama, 2005) el estrés es un estado displacentero que se sostiene en el tiempo, se encuentra acompañado de trastornos psicofisiológicos como consecuencia de la relación del sujeto con un ambiente que le resulta objetiva o subjetivamente amenazante y sobre el cual no tiene control.

Por lo tanto, se puede decir que el “estrés laboral” se genera en la interacción del trabajador con su puesto de trabajo cuando el primero no logra hacerle frente de manera satisfactoria a las demandas laborales, a partir de no contar con las herramientas para responder a estas. El sujeto se encuentra abatido por las exigencias de su puesto de trabajo sobre las cuales no posee control.

De esta forma podemos entender que esta enfermedad es típica de las sociedades industrializadas donde el trabajador se siente “saturado” frente a las presiones que ejerce sobre él la organización, tal como se verá a continuación.

El estrés laboral en un contexto Hipermoderno

En esta sección se trabajará sobre estrés laboral como una de las consecuencias del contexto laboral Hipermoderno.

Para ello, se comenzará por tomar como referencia a Fisher (como lo cita Peiró, 1994) quien refiere a que en la actualidad estamos gobernados por las organizaciones, inmersos en un sistema de producción capitalista que se encuentra potenciado en la Era de las comunicaciones. Aquí, la globalización y las nuevas tecnologías hacen que las empresas aborden estrategias para mantener y aumentar su capacidad de producción, muchas veces haciendo que se descuiden aspectos esenciales y primarios como la salud del trabajador.

En consecuencia a ello, en estas últimas décadas ha habido un creciente desarrollo de empresas caracterizadas por el servicio inmediato, ya sea como atención al cliente o como ventas de diversos servicios.

Para reflejar un ejemplo de esto, se podría nombrar el caso de los *Contact Centers* (Centros de Atención), donde su crecimiento acelerado en el mercado surge a raíz de que los clientes cada vez tienen menos tiempo y necesitan resolver los problemas o inquietudes en el momento. Estas empresas se enfocan en el servicio “inmediato”, en la “urgencia”, en la “inmediatez” y brindan este servicio como una forma también de destacarse frente a sus competidores.

De esta manera, ofrecen a sus empleados condiciones precarias laborales, caracterizados por la rotación de personal, la exigencia de alta productividad y calidad en sus resultados, turnos rotativos y baja remuneración.

En estas empresas, del total de sus empleados el 30% padece de esta enfermedad (Novoa, 2007). Las pobres condiciones laborales, sumado a “la presión que tienen de tener que resolver la consulta, queja o problema en un determinado margen de tiempo, es lo que en definitiva les produce grandes situaciones de estrés y crisis de ansiedad e incluso de llanto” (p.1).

En este contexto surgen empresas “flexibles” en donde nada es “seguro” todo es “precario” e “inestable”. Las mismas buscan principalmente que el individuo sea óptimo, eficaz, eficiente, rápido y flexible. De esta manera, tal como se mencionó anteriormente, la organización logrará permanecer en el mercado.

Por lo tanto, el conjunto de exigencias que se ejercen sobre el trabajador hace que este se encuentre frente a una autosuperación constante y que muchos le vean cada vez menos sentido a su trabajo.

Hoy día en las empresas, se realizan “evaluaciones de desempeño 360°” mensuales o periódicas, las cuales son una nueva y novedosa forma de evaluación que se han comenzado a implementar en los últimos años sobre todo en las grandes empresas.

Estas evaluaciones se caracterizan por ser integrales, son realizadas por superiores, subordinados, pares y clientes. Aquí no solo se evalúa el desempeño, desarrollo, rendimiento, compromiso y resultados del trabajador sino que también se tienen en cuenta aspectos como la capacidad que tiene el sujeto para soportar la presión y tensión de su trabajo diario, o la buena predisposición que tenga este frente a los cambios que propone la empresa.

De esta manera, según Rodríguez (2006) la organización se encuentra beneficiada al poder evaluar a su personal cuanti y cualitativamente, evaluando el potencial humano y el logro de los objetivos de sus trabajadores, identificando así fortalezas y debilidades de los mismos.

Por lo tanto se puede ver aquí reflejada una de las formas que tienen las organizaciones para presionar a sus trabajadores, exigiendo buenos resultados que de no ser cumplidos corre riesgo la estabilidad del puesto de trabajo.

En nuestro país, a través de Martínez y Crego (2012) se conoce el informe: "Condiciones de trabajo, seguridad y salud laboral en Uruguay" del cual surgen datos estadísticos referidos a la afectación del indicador estrés en un 25,20% de trabajadores. Por su parte la depresión abarcaría un 9.30% y un 10.20% los problemas relativos al sueño.

También se especifica en el informe que los trabajadores del sector servicios son los que parecen más afectados por estos problemas, un 27,40% de ellos manifiesta tener problemas de estrés en algún grado (algo, bastante o mucho), un 10,50% depresión, y un 11,80% insomnio.

Estos datos alarmantes sobre la salud de los trabajadores que reflejan la importancia y la elevada tasa que tiene hoy en día el estrés laboral.

¿Cuándo se hace presente el estrés laboral?

Luego de lo descrito anteriormente, es oportuno resaltar que en todo tipo de trabajos pueden existir una multiplicidad de desencadenantes del estrés. Estos

desencadenantes provenientes del entorno del sujeto son los que van a colocar a este ante una situación estresante.

Según Del Hoyo (s/f) el estrés laboral se hace presente cuando hay un desajuste entre tres factores: el individuo, el puesto de trabajo y la organización.

Para Peiró (1999) las interacciones que el sujeto tiene con el ambiente son fundamentales ya que cuando las demandas del ambiente desbordan la capacidad de respuesta del sujeto, se comienza a generar un sentimiento de sobrecarga y pérdida de control. Este sentimiento es muchas veces, dado por la falta de habilidades y capacidades del individuo para hacerle frente a las exigencias de su puesto de trabajo. A la vez, también puede existir un desajuste entre las necesidades que tiene el sujeto y los recursos que se encuentran disponibles para satisfacerlas.

Sintomatología del estrés

Tomando como base el contexto al que se enfrenta el trabajador, se desarrollará en esta sección los síntomas que se manifiestan en los sujetos que padecen esta enfermedad según Del Hoyo (s/f).

- A nivel del sistema fisiológico:

Taquicardia, aumento de tensión arterial, sudoración, alteración del ritmo respiratorio, aumento de tensión muscular, alteraciones del ritmo respiratorio, aumento de glucemia en sangre, aumento del metabolismo basal, aumento del colesterol, inhibición del sistema inmunológico, sensación de nudo en la garganta, dilatación pupilar, etc.

- A nivel del sistema cognitivo:

Sensación de preocupación, indecisión, desorientación, mal humor, hipersensibilidad a la crítica, sentimientos de falta de control, etc

- A nivel del sistema motor:

Temblores, tartamudeo, voz entrecortada, explosiones emocionales, consumo de drogas legales (tabaco, alcohol), falta de apetito, conductas impulsivas, risas nerviosas, etc

Cuáles son sus facilitadores y sus posibles estresores

A continuación y siguiendo las líneas de Peiró (1999) se identificaron tres factores fundamentales que contribuyen a desarrollar el estrés laboral.

1. Los recursos que tiene el sujeto para hacerle frente al medio.
2. La percepción que este tenga sobre las exigencias del ambiente.
3. Las demandas del medio en sí mismas.

Los factores estresantes pueden ser muy variados y van a depender del tipo de trabajo que realice la persona y el contexto que rodee al sujeto.

De esta manera, se realizará una clasificación de los posibles desencadenantes o estresores que podemos encontrar al hablar de estrés laboral según este autor. Luego se realizará una aproximación de cómo el contexto Hipermóderno puede llegar a vincularse con estos estresores.

Los estresores que se mencionan, a excepción de los relacionados al ambiente físico refieren a factores psicosociales.

1) Estresores del ambiente físico de trabajo, del puesto y del trabajo en concreto:

- Ambiente físico: Ruido, vibración, iluminación, temperatura, higiene, toxicidad, condiciones climatológicas y disposición de un espacio físico para el trabajo.
- Contenidos del puesto: Trabajo por turnos, trabajo nocturno, sobrecarga de trabajo, exposición a riesgos y peligros.
- Contenidos del trabajo: Influencia que la persona tiene sobre el contenido de su trabajo, condiciones de bienestar (salario, beneficios, horarios, políticas de la empresa, etc). Autonomía para poder desarrollar las propias técnicas y habilidades, variedad de tareas y complejidad del trabajo.

2) Estrés por desempeño de roles, relaciones interpersonales y desarrollo de la carrera.

- Estresores y estrés de rol: Estas situaciones son desencadenadas por el desempeño de roles dentro de la organización. El estrés se genera en base al conflicto y ambigüedad de rol (cuando no se tiene la información necesaria a la hora de tener que realizar las actividades laborales o no se termina de entender lo que se pide). En base a ello, se generan demandas en el trabajador que de no poder hacerles frente surgirán las situaciones de estrés.

- Relaciones interpersonales y grupales: Las relaciones interpersonales suelen ser muy beneficiosas para la salud del trabajador. Sin embargo, cuando estas son negativas pueden resultar altamente perjudiciales. Aquí también se incluyen la densidad social (cuanto más personas trabajen en la organización aumenta la insatisfacción), relaciones con los superiores (de tener un adecuado relacionamiento con el superior se generarán sentimientos de bienestar, de lo contrario presión y tensión), y por último los estresores grupales (la falta de cohesión en los grupos de trabajo, el no poder poner de acuerdo a la gente para afrontar las tareas resulta estresante para algunos).

- Estresores laborales relacionados con el desarrollo de la carrera: La carrera para una promoción dentro de la empresa puede resultar una fuente de preocupación para el sujeto, ya que se encuentra exigido a incorporar nuevos conocimientos y lograr una mejor preparación. Además, se incluyen en este punto los cambios imprevistos por parte de la organización (momentos en los que suceden cambios de puestos de trabajo, nivel jerárquico, o de organización) e inseguridad en el trabajo (el miedo a no poder continuar en el centro de trabajo por culpa de ser despedido).

Muchos de estos estresores se encuentran relacionados con las características del trabajo y de las nuevas organizaciones en el contexto de la Hipermodernidad, comentados a lo largo del presente estudio.

Por lo tanto, y debido a estas características el trabajo por turnos, el trabajo nocturno, la sobrecarga de trabajo, los turnos rotativos o las largas jornadas de trabajo son más frecuentes de lo que eran hace un par de décadas.

En estos últimos años, muchas empresas han adoptado la metodología de aplicar “evaluaciones de desempeño” a sus empleados, ofreciéndole *feedback* de la

tarea que realizan, haciendo que se encuentren en una evaluación constante de su jefe, pares y clientes. Aquí, como se dijo anteriormente, no solo se evalúa el rendimiento sino que se tienen en cuenta la adaptación al cambio y el trabajo bajo presión. Muchas veces, también se valora la “multitarea” ya que en este contexto los trabajadores deben saber “hacer de todo”. En cuantas más tareas el trabajador se encuentre capacitado, mayor será el valor que adquiera dentro de la empresa ya que de no encontrarse a la altura queda fuera.

De esta forma, entran en juego las características del hombre Hipermoderno, con su máscara de “individualista” en su afán por ser “exitoso”, en donde todos pueden ser posibles competidores. Aquí también es donde se hacen presente estresores como el desarrollo de carrera, ya que para muchos es una fuente de preocupación constante y de tensión.

Consecuencias (a nivel organizacional)

A continuación se presentarán los síntomas que se reflejan desde dentro de la organización al encontrarse la presencia de un sujeto afectado por esta enfermedad.

Brunet (como lo cita Lezama y Molina, 2005) señala los siguientes síntomas:

- Disminución de la producción (calidad, cantidad o ambas)
- Falta de cooperación entre compañeros
- Aumento de peticiones de cambio de puesto de trabajo
- Necesidad de una mayor supervisión del personal
- Aumento de quejas en los clientes
- Empeoramiento de las relaciones humanas
- Falta de orden y limpieza
- Aumento del absentismo
- Aumento de incidentes y accidentes
- Aumento en el consumo de tabaco, alcohol y medicamentos

Al respecto Del Hoyo (s/f) nos aporta que alteraciones mentales, tales como la incapacidad para concentrarse, o el deterioro de las habilidades para tomar decisiones tienen un costo significativo para la empresa ya que se ve afectada la eficiencia y la efectividad del personal. En cuanto al absentismo por enfermedad, este genera

grandes problemas ya que afecta plenamente la planificación de logística y de personal.

El estrés induce a una pérdida de producción y puede crear un mal ambiente de trabajo. Son muchas las evidencias empíricas que demuestran el enorme coste humano y económico que el estrés se cobra, cada año, dentro del mundo laboral: Entre el 5 y el 10% de la población trabajadora padece trastornos graves debidos a factores psicosociales nocivos (p.11).

El modo como se controla el estrés en las organizaciones empresariales ejerce una influencia directa sobre la calidad de las ideas y el rendimiento. Además, está estrechamente unido a la salud mental y física de los trabajadores que constituyen el recurso más valioso de la empresa (p.12).

A la vez, agrega que el nivel de estrés general de una organización está formado por la suma total de los niveles de estrés de su personal.

Según este autor las empresas dinámicas funcionan con un alto grado de motivación, tienen un nivel de estrés “positivo” y se caracterizan por su personal entusiasta, con una alta tasa productividad, creatividad y un escaso absentismo laboral.

En concordancia con todo lo expresado, se torna fundamental tener presente la importancia de tratar esta enfermedad desde el sistema de salud, no solo a través de sus manifestaciones físicas, sino que estas manifestaciones van a quedar incompletas si no se atienden desde el problema de raíz, la salud mental del trabajador.

En base a esto se expondrán a continuación diversas maneras para prevenir el estrés laboral, por parte de la organización y a nivel individual.

Estrategias para la prevención del estrés laboral

Como último punto, se considera relevante poder plantear brevemente algunas estrategias posibles de prevención a nivel organizacional e individual tomando como eje los aportes de Peiró y Salvador (como lo cita Andueza, 2014).

- Intervención a nivel organizacional

Esta intervención es la más eficaz para prevenir el impacto de los estresores. De todas formas, hay que tener en cuenta que para la organización estos puntos a veces, no son rentables por lo que esto dificultará la posibilidades de implementar estas medidas.

Condiciones ambientales: Se han fijado unos mínimos indispensables de seguridad e higiene en el trabajo en aspectos relacionados con el ruido, iluminación, toxicidad, etc. Es fundamental que las organizaciones desarrollen planes de mejora de aquellos aspectos que pueden ser estresantes para sus empleados.

Enriquecimiento del puesto de trabajo: El trabajador deberá incorporar en su puesto de trabajo autonomía, retroalimentación, variedad de habilidades e identidad de la tarea.

Planes de carrera: Los empleados como parte de la organización, deberán poseer un plan de promoción en cuanto cumplan con los requisitos.

Otros aspectos de la gestión de Recursos Humanos: Importancia de programas para la motivación y satisfacción de todos los que forman parte de la organización.

- Intervención a nivel individual:

Si bien muchas veces, es muy difícil la eliminación de las fuentes de estrés en el trabajo, existen formas para afrontarlo. De esta forma, el trabajador puede controlar las situaciones que pueden llegar a afectar su salud física o mental.

Técnicas de relajación y meditación: Las personas pueden realizar técnicas para ayudar a paliar dichas situaciones estresantes.

Técnicas de biofeedback: Esta es una terapia alternativa que consiste en aprender a controlar los impulsos vitales que nuestro organismo realiza de forma inconsciente. Estos son la respiración, la presión sanguínea o el latir del corazón, y para hacerlo este tratamiento se vale de dispositivos electrónicos que facilitan la tarea.

En resumidas cuentas luego de lo expuesto en este capítulo, “estrés laboral una patología invisible” hace relevancia a la invisibilidad de los síntomas ya que muchas veces los trabajadores que padecen de esta enfermedad, no lo saben.

De todas maneras, estos síntomas se pueden traducir bajo diversas formas, las cuales deberían poder ser identificadas por la organización. Estas pueden ser: una alta tasa de ausentismo, desmotivación del personal, disminución de producción,

aumento de quejas del personal y de los clientes, aumento de incidentes o accidentes y mal clima laboral, entre otros.

Esta enfermedad, característica de la Era Hipermoderna, es muchas veces conscientemente invisibilizada, ya que muchas empresas optan por no invertir en la prevención e intervención porque no les es rentable.

Es fundamental que cada vez más organizaciones tomen conciencia de esta problemática. De esta forma, se podrá apostar a conservar el capital humano a través de estrategias de prevención e intervención. De lo contrario, el estrés laboral, de perpetuarse en el tiempo, puede llegar a cronificarse desarrollando una patología aún más grave como lo es el *Burnout*, del cual se hablará a continuación.

El Síndrome de Burnout, el sufrimiento de la Hipermodernidad

A que se refiere el término “*Burnout*” y cómo se compone

El síndrome de *Burnout* es una forma de estrés laboral. El término “*Burn-out*” deviene del inglés y hace referencia según Gil (2001) a:

Una respuesta al estrés laboral crónico integrado por actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja y hacia el propio rol profesional, así como por la vivencia de encontrarse emocionalmente agotado. Esta respuesta ocurre con frecuencia en los profesionales de la salud y en general, en profesionales de organizaciones de servicios que trabajan en contacto directo con los usuarios de la organización (p.2).

Junto con la globalización y el crecimiento del mercado global, las organizaciones, tal como se ha venido desarrollado en la presente monografía, se tornan cada vez más exigentes con respecto a la calidad del trabajo, la productividad y los resultados en general. Ello hace que el sujeto responda a presiones constantes y a la búsqueda de resultados que muchas veces no tiene la capacidad ni los recursos para concretar. Esto trae como consecuencia el estrés vinculado al ámbito laboral, el cual es un factor que antecede la mayor parte de las veces al surgimiento de diversas patologías.

Tal y como mencionaba Araújo (2008), la empresa “exige y exige, quemando cuerpo y alma” haciendo referencia a la explotación que hoy en día la empresa ejerce sobre sus trabajadores. Esto deja de lado las individualidades, donde el trabajador

pasa a ser un número o un recurso más a explotar en pos de alcanzar los objetivos empresariales, “quemando” así alma y ser de muchos individuos.

El término “*Burnout*” según Acinas (2012) comenzó a aplicarse en la literatura científica en los primeros años de la década de los 70'. En 1974 fue Freudenberg quien lo utiliza por primera vez para describir “...el estado de agotamiento físico y mental” que observó entre voluntarios de una clínica de desintoxicación” (p.5).

Desde este entonces se comienza a generar un creciente interés por parte de los investigadores sobre este estado. En 1981 Maslach y Jackson redefinen el término, el cual aún sigue vigente como “...una respuesta psicofísica que tiene como características 3 dimensiones: a) agotamiento emocional b) despersonalización o distanciamiento con los pacientes c) falta de realización personal en el trabajo” (Arranz, Torres y Hernández, 1999, p.304)

Estos componentes según Andueza (2014) se definen de la siguiente forma:

“Agotamiento emocional” hace referencia al desgaste emocional que sufre el trabajador a la hora de llevar a cabo sus funciones. Con esto hacemos mención, a la sensación subjetiva física o psicológica de que no va a poder ofrecerle ninguna respuesta emocional empática a los usuarios con quienes trabaja.

Con “despersonalización” se hace referencia al distanciamiento entre el sujeto y el usuario o con sus mismos compañeros ya que este empeora drásticamente debido a su estado de irritabilidad.

Por último, la falta de “realización personal del trabajo” hace hincapié en las nulas ganas del sujeto por esforzarse para llevar adelante su trabajo, ya que siente que lo que hace no sirve para nada. De esta manera, siente una falta de logro personal que le genera sentimientos de baja autoestima no permitiéndole cumplir con sus objetivos laborales.

Según Pérez Jáuregui y María Isabel (2000) estos tres componentes llevarán consigo un proceso de cambio en el trabajo y darán paso a sentirse “quemado”.

A quiénes afecta y por cuáles motivos

En este apartado se trabajará sobre cuál es la población más vulnerable al *burnout* o síndrome de “estar quemado por el trabajo”. A la vez, se verá por qué les afecta a ellos y en qué contexto.

Para comenzar hay que tener en cuenta que actualmente el estrés laboral y el *burnout* son foco de innumerables investigaciones que tienen como finalidad generar prevención y concientización.

Para Moreno, Oliver y Aragonese (1991) este síndrome “lo padecen sobre todo aquellas profesiones en las que existe contacto directo con las personas usuarias. Más concretamente, podemos hablar de profesiones que prestan ayudas tales como: médicos, enfermeras, maestros, policías” (p.271)

Por lo tanto, el síndrome de *burnout* si bien es una enfermedad que no distingue profesiones, los trabajadores que prestan algún tipo de servicio o de auxilio son más propensos a generar este tipo de patología. Uno de los motivos por los cuales esta población termina siendo más vulnerable se basa en el hecho de prestar un servicio hacia la comunidad y que muchas veces estas organizaciones son extremadamente hostiles (Figuerola, 2014).

En otro orden de ideas, un aspecto fundamental a tener en cuenta a la hora de su diagnóstico, es que el *burnout* cuando se manifiesta, muchas veces no se suele reconocer (por el mismo sistema de salud) como una patología profesional. Por lo cual, se termina diagnosticando como una enfermedad física o psicológica, sin ver que estos síntomas son originarios del estrés en el ámbito laboral.

Otras veces, lo que sucede dentro de la organización es que se minimizan los efectos de los estresores sobre la salud del trabajador, haciendo que las características de la personalidad del sujeto se sobrepongan a la situación actual de su salud. Esto también puede denominarse “Error fundamental de atribución” (Lobato, 2017), y puede ejemplificarse cuando se realizan comentarios en el grupo de trabajo, tales como “viste como es él... se estresa por todo”.

En otro orden, Gándara (1998) nos nombra varios motivos relevantes que pueden funcionar como antecedentes de esta patología: “el aburrimiento, la crisis en el desarrollo de la carrera profesional, pobres condiciones económicas, sobrecarga de trabajo, falta de estimulación, pobre orientación laboral o el aislamiento” (p.93).

Todos estos aspectos se encuentran relacionados directamente con los puntos que se han venido analizando a lo largo de la presente monografía.

Como consecuencia de los cambios que padeció el mercado a raíz de la Globalización, las organizaciones se han convertido en fuente de presiones constantes ofreciendo a cambio condiciones laborales precarias. La precariedad laboral, es uno de los factores que influyen en el surgimiento de patologías crónicas como el *burnout*. La sobrecarga, rotación de turnos, largas jornadas laborales o la poca estimulación y motivación, muchas veces a personas con una excelente formación, son algunos de los motivos por los cuales estos sujetos se desalientan, se deprimen y se estresan.

Las organizaciones viven bajo una constante carrera por alcanzar sus objetivos y destacarse en el mercado, es de esta forma que se van perdiendo las individualidades, haciendo que el trabajador sea y se sienta un número más.

Muchas veces, la ausencia del compañerismo o el mal clima laboral se generan en relación a la presión por el aumento de productividad en el caso de las empresas, o la creciente demanda de atención en los servicios de salud. Estos ambientes se tornan hostiles, donde se vive un clima de “trabajar a full” inmersos en la individualidad, dejando de lado al “otro”, al “compañero” que muchas veces, también se lo ve como un competidor.

La ausencia del plan de carrera, también puede ser una fuente de desmotivación si se lo piensa desde las características del individuo Hipermoderno, con la ansiedad y la urgencia que lo caracteriza. Muchos viven constantemente presionados por parte de la organización la cual en su afán de “exprimir” al trabajador al máximo, les promete que su esfuerzo será valorado y no hacen más que acumular presiones, estrechándose cada vez más, día a día.

Comienzo de la patología

El *burnout* no es una patología de comienzo abrupto. El estado de agotamiento crónico generado por el estrés perpetuado en el tiempo tiene un comienzo paulatino. Según Thomaé, Ayala, Sphan y Stortti (2006) puede también generarse repetidas veces en el tiempo y puede ser padecido por la misma persona en diferentes momentos, o en distintos trabajos.

A la vez, estos autores plantean que existe una interacción entre las características de la personalidad del sujeto (variables personales), y las características situacionales desencadenantes (entorno laboral).

De esta manera el entorno laboral (el cual funciona como desencadenante o estresor) frente a las características personales de la persona puede facilitar o inhibir la presencia del *burnout*.

Niveles

Siguiendo la línea de los mismos autores, se distinguen cuatro niveles de *burnout*.

- Primer nivel (leve): quejas vagas, cansancio y dificultad para levantarse a la mañana.
- Segundo nivel (moderado): tiene como característica fundamental el cinismo, el aislamiento, la suspicacia y el negativismo.
- Tercer nivel (grave): conlleva al enlentecimiento, a la automedicación (psicofármacos) y algunas veces al abuso de alcohol y drogas.
- Cuarto nivel (grave extremo): implica aislamiento, colapso, cuadros psiquiátricos y muchas veces suicidio.

Consecuencias

Según Gándara (1998) las consecuencias del *burnout* se pueden ver reflejadas en aspectos laborales, familiares y personales.

A continuación, se detallarán las consecuencias que pueden desarrollarse en los distintos ámbitos que rodean al trabajador.

- A nivel laboral: la baja motivación y la marcada insatisfacción hacia el trabajo, hacen que no se realice bien la tarea, generando de esta forma un mal servicio hacia los usuarios volviéndose ineficaz y con un contacto frío hacia estos. También dentro de este punto, se incluye la irritación hacia el grupo de compañeros o superiores, generando un mal clima laboral. El absentismo es una de las respuestas a este fenómeno pudiendo incluso terminar en el abandono del trabajo, voluntario o involuntario.

- A nivel familiar: el aislamiento es una de las consecuencias principales. La hostilidad y la incomunicación puede influir en la relación con su familia. El sujeto que llega a su hogar luego de una larga jornada lleva consigo la carga y la tensión del trabajo. De esta manera se vuelve intolerable y hasta puede llegar a ponerse agresivo con su familia.

- A nivel personal: estos sujetos presentan una baja autoestima, sentimientos de aburrimiento y desánimo. Pueden desarrollar trastornos depresivos, conductas suicidas o conductas abusivas con alcohol o drogas.

En conclusión, las personas que padecen este tipo de patología se vuelven hostiles, aislados, gobernados por pensamientos y sentimientos negativos con lo cual se generan modificaciones negativas en su personalidad, influyendo en todos los aspectos de su vida (personal, laboral y familiar).

En la actualidad, se hace mucho foco en esta patología ya que tomó una notoria relevancia en la última década. Lo que hoy en día se apunta principalmente es a crear prevención y concientización sobre las consecuencias del estrés laboral crónico.

Por lo tanto es fundamental, como se dijo anteriormente, que las empresas detecten bajo determinados síntomas como: la alta tasa de ausentismo, la poca productividad o el bajo desempeño laboral, que es necesario generar este tipo de estrategias. Para esto se recomienda la realización de estudios de clima organizacional periódicos (Prado, Pérez y Saisó, 2014).

Conclusiones

A Modo de conclusión, luego de los planteamientos expuestos se puede deducir que la Hipermodernidad, junto a la globalización y a los avances tecnológicos trajo aparejados cambios que influyeron en todos los ámbitos de nuestra vida: personal, social, vincular y laboral.

A nivel personal y social, nacen otras formas de vincularse con el “otro”, la tecnología logra que en tan solo un “click” se recorran fronteras y se pueda vincular “online” con otra persona sin estar presente. Se crean redes sociales de contactos virtuales ayudando a que se comience a prescindir de los encuentros presenciales. Se

tornan los vínculos (amistosos o amorosos) cada vez más descartables y precarios (Araújo, 2011).

Por su parte el mundo laboral no queda exento de verse modificado. Los avances tecnológicos conllevan a que el mercado se expanda rápidamente generando una exacerbada competitividad entre empresas. Para mantenerse a flote estas deben cambiar y actualizarse rápidamente. De esta forma, se genera una esfera hiper competitiva en donde las exigencias y presiones caen directamente sobre el trabajador.

El entorno laboral Hipermoderno se torna un ambiente altamente competitivo teniendo como objetivo único la eficiencia y la eficacia. Las empresas evalúan constantemente a sus empleados mediante diversos métodos de evaluación.

Una de las características principales del ámbito laboral Hipermoderno es la precariedad. Esto significa que las organizaciones brindan pobres condiciones laborales, rotación constante de tareas o turnos, largas jornadas laborales y poca seguridad de permanencia, haciendo que el empleado trabaje bajo la sombra de la incertidumbre y la inestabilidad (Araújo, 2013). Mediante estas condiciones laborales, la empresa apunta a tener el mejor personal, para esto es necesario que el trabajador sea: flexible, eficaz, eficiente, productivo y altamente capacitado (Lipovetsky, 2006).

De esta forma, este conjunto de factores colaboran con que el mercado laboral se torne sumamente competitivo, (no solo para la empresa) sino que también para el trabajador ya que para permanecer uno debe destacarse y capacitarse en forma constante.

Es bajo todo este contexto que nos encontramos en un mercado laboral en el que prima la individualidad, donde hay una lucha por “ser el mejor” y no hay lugar para los “perdedores”, aquí el “mejor” es recompensado ya que siendo así se logrará tener el estatus social anhelado y poder seguir manteniéndose dentro de la lógica consumista (Araújo, 2013).

De esta forma, todo el contexto previamente mencionado junto a las presiones constantes que la organización ejerce sobre el trabajador puede llegar a tener un alto costo para su salud. Por consiguiente, para muchos el trabajo deja de ser una fuente de satisfacción y realización para transformarse en un sufrimiento. Es así como se hacen presentes enfermedades como el estrés laboral. La misma, es una de las enfermedades características del siglo XXI. La precariedad laboral junto a las

presiones que recibe diariamente el trabajador hacen que el individuo Hipermoderno tenga todas las facilidades para poder desarrollarla.

El estrés en el trabajo surge cuando hay un desajuste entre: el individuo, el puesto de trabajo y la organización (Del Hoyo, s/f). De esta manera, cuando las demandas del ambiente (o estresores) desbordan la capacidad de respuesta del sujeto, se comienza a generar un sentimiento de sobrecarga. Muchas veces esto se desarrolla porque el trabajador no tiene las habilidades y capacidades para hacerle frente a las exigencias de su puesto de trabajo (Peiró, 1999). El estrés en el ámbito laboral es una patología invisible que de no identificarse y tratarse a tiempo, puede generar un síndrome de estrés crónico como lo es el *Burnout*.

El *burnout* o síndrome de “estar quemado por el trabajo” es generado como consecuencia del estrés laboral perdurado en el tiempo. Esta es una de las consecuencias a las que hacen frente muchos de los trabajadores de esta nueva Era. Aquí se ven afectadas severamente las áreas familiar, personal y laboral.

En función de lo expuesto queda mencionar a modo de cierre la importancia de generar concientización sobre las enfermedades del “siglo XXI”, tanto del estrés laboral como del *burnout*.

A nivel individual, es importante saber que existen maneras de afrontar y prevenir esta problemática, y que no es solo la empresa la que debe tomar medidas. Para esto, se puede comenzar por identificar cuando nos encontramos sobreexigidos e intentar templar las ansiedades ya que no somos máquinas, y que sobre todo podamos comprender que si continuamos constantemente en una lógica de hiper exigencia podemos enfermar.

A la vez existen variadas técnicas que se pueden utilizar para prevenir o intervenir en este tipo de patologías, algunas de ellas pueden ser: meditación, relajación o terapias alternativas como el *biofeedback*.

Por parte de la organización también es fundamental que se creen estrategias de prevención e intervención para paliar el impacto de los estresores sobre la salud de sus trabajadores, ya que muchas veces se pierde el foco de que en realidad estos, son el motor de la organización.

Referencias

- Acinas, M. (2012) Burnout y desgaste por empatía en profesionales de cuidados paliativos. *Revista Digital de Medicina Psicosomática y Psicoterapia*, 4. Recuperado en: http://www.psicociencias.com/pdf_noticias/Burnout_en_cuidados_paliativos.pdf
- Andueza, Í. (2014). *Estrés laboral y burnout* (Tesis de grado Universidad Pública de Navarra, Pamplona). Recuperado de <https://academica-e.unavarra.es/handle/2454/11267>
- Araújo, A. (2008). *Sociología Clínica II*. Montevideo: Argos.
- Araújo, A.(2011). Acerca del tiempo y desde los espacios inciertos de Hipermodernidad: La Sociología Clínica. En: Sociología Clínica (Ed): *Una epistemología para la acción* (pp. 105- 116). Montevideo: Psicolibros
- Araújo, A. (2013). *Todos los tiempos todo el tiempo. Trabajo, vida cotidiana e Hipermodernidad*. Montevideo: Psicolibros
- Araújo, A. (s/f). *El sujeto en el tiempo: vértigo e incertidumbre en la sociedad hipermoderna actual*. Recuperado de <http://www.centroadleriano.org/wpcontent/uploads/2016/04/sujeto.pdf>
- Araújo, A. (2016). *Desde el lado oscuro de la excelencia empresarial hacia una posible utopía de la vida*. Recuperado de <http://www.centroadleriano.org/wp-content/uploads/2016/04/SocAnaAraujo.pdf>
- Arranz, P., Torres, J., Cancio, H., y Hernández, F. (abril, 1999) Factores de riesgo y de protección en los equipos de tratamiento de los pacientes terminales. *Revista Sedolor*,

6, 302-311. Recuperado en:

http://revista.sedolor.es/pdf/1999_04_07.pdf?origin=publication_detail 5/5/2014

Aubert, N y Gaulejac. (1993). V. *El coste de la excelencia. ¿Del caos a la lógica o de la lógica al caos?*. Barcelona: Paidós. 1º edición

Bauman, Z. (2004). *Modernidad líquida*. México: Fondo de Cultura Económica.

Baratte, M. (2015). *Hipermodernidad en el mundo del trabajo*. (Tesis de grado Universidad de la República, Uruguay) Recuperado de https://sifp.psico.edu.uy/sites/default/files/Trabajos%20finales/%20Archivos/tfg_monografia_hipermodernidad_en_el_mundo_del_trabajo_2015.pdf

Castro, M. (2014). *Las transformaciones en el mundo del trabajo y su impacto en la formación de la subjetividad en la Hipermodernidad*. (Tesis de grado Universidad de la República, Uruguay) Recuperado de <https://sifp.psico.edu.uy/las-transformaciones-en-el-mundo-del-trabajo-y-su-impacto-en-la-formaci%C3%B3n-de-la-subjetividad-en-la>

De Gaulejac, V. (1999). *L'Histoire en Héritage*. Paris: Ed. Desclée de Brouwer.

Del Cerro, M. (Noviembre de 2011). Discurso Hipermoderno: Súper A. *Consecuencias Revista digital de Psicoanálisis, Arte y Pensamiento*, 7. Recuperado de <http://www.revconsecuencias.com.ar/ediciones/007/template.php?file=arts/variaciones/Discurso-hipermoderno-Super-a.html>

Del Hoyo, M. A. Estrés Laboral (s.f). *Estrés laboral*. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo. Servicio de Ediciones y Publicaciones. Recuperado de

<http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FICHAS%20DE%20PUBLICACIONES/FONDO%20HISTORICO/DOCUMENTOS%20DIVULGATIVOS/DocDivulgativos/Fichero%20pdf/Estres%20laboral.pdf>

Fernández, J. y Garrido, J. (1999). *Psicopatología laboral: trastornos derivados del trabajo*. Pamplona: Servicio Editorial de la Universidad Pública de Navarra.

Figuerola, F. (2014). *Estrés laboral y Burnout : Incidencia en la vida y salud de los enfermeros que trabajan en unidades de cuidados paliativos* (Tesis de grado Universidad de la República, Uruguay). Recuperado de <https://sifp.psico.edu.uy/estr%C3%A9s-laboral-yburnout-incidencia-en-la-vida-y-salud-de-los-enfermeros-que-trabajan-en-unidades-de>

Gándara, M. (1998). *Estrés y trabajo: El síndrome del burnout*. Madrid. Cauce

Gil, P. (25 de julio de 2001). El síndrome de quemarse por el trabajo (síndrome de burnout): aproximaciones teóricas para su explicación y recomendaciones para la intervención. *Revista Psicología Científica.com*, 3(5). Recuperado de: [http://www.psicologiacientifica.com/bv/psicologia-78-1-el-sindrome-de-quemarse-por-el-trabajo\(sindrome-de-burnout\).htm](http://www.psicologiacientifica.com/bv/psicologia-78-1-el-sindrome-de-quemarse-por-el-trabajo(sindrome-de-burnout).htm)

Lezama, M., y Molina, R. (2005). *Clima organizacional y estrés laboral en los empleados de una organización del gobierno municipal*. (Tesis de grado Universidad Rafael Urdaneta, Facultad de Ciencias Políticas, Sociales y Administrativas, Maracaibo). Recuperado de: <http://200.35.84.131/portal/bases/marc/texto/3201-05-00361.pdf>

- Lipovetsky, G. (1990). *El imperio de lo efímero. La moda y su destino es las sociedades modernas*. Barcelona: Anagrama
- Lipovetsky, G. (2006). *Los tiempos hipermodernos*. Barcelona: Anagrama
- Lobato, R. (28 de octubre de 2017). El error fundamental de atribución. *La mente es maravillosa*. Recuperado de <https://lamenteesmaravillosa.com/el-error-fundamental-de-atribucion/>
- Martínez, Í y Crego, J.(2012). *Encuesta sobre Condiciones de trabajo, Seguridad y Salud Laboral en Uruguay. Informe General*. Centro de Investigación en Psicología de la Salud Ocupacional, la innovación y el Cambio Organizacional de la Facultad de Psicología de la UdelaR. Montevideo. Recuperado de: http://www.oiss.org/estrategia/IMG/pdf/Encuesta_Uruguay.pdf
- Moreno, B., Oliver, C., y Aragoneses, A. (1991). *El burnout, Una forma específica de estrés laboral*. En G. Buela-Casal y V.E. Caballo (Eds.). Manual de psicología clínica aplicada. Madrid: Siglo XXI
- Novoa, C. (10 de octubre de 2007) El estrés laboral, una amenaza para los call centers. *IProfesional*. Recuperado de: http://www.iprofesional.com/notas/54900-El-estres-laboral-una-amenaza-para-los-call-centers?page_y=0
- Organización Mundial del Trabajo [OIT], (2016). *Estrés en el trabajo, un reto colectivo*. Recuperado de:
- Peiró, J. y Salvador, A (1993). *Control del estrés laboral*. Madrid: Eudema
- Peiró, J. (1994) *Intervención Psicosocial en Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*. Barcelona.

Peiró, J. (1999). *Desencadenantes del estrés laboral*. Madrid: Eudema

Peiró, J. (1999). *Procesos de identificación, evaluación y prevención de los riesgos psicosociales*, Bogota. 32vo. Congreso de seguridad industrial, higiene y medicina del trabajo-consejo colombiano de seguridad[2] .

Pérez, J., y María I., (2000). *Cuando el estrés se llama Burnout (Quemarse en el trabajo): Causas y estrategias de afrontamiento*. Buenos Aires: Universidad Libros

Prado, J., Pérez J., y Saisó, A (agosto, 2014) Manifestaciones psicósomáticas, compromiso y burnout como consecuentes del clima y la cultura organizacional: un análisis de ruta (path analysis). *Revistas Unam*. 60 (447-467). Recuperado de https://ac.elscdn.com/S0186104215300097/1-s2.0-S0186104215300097-main.pdf?_tid=4ddd1dcd7ab2-4b89-9f52d2987c9d8464&acdnat=1528400396_5534ad5567ee8fb152e41819ff13e4ad

Rodríguez, R.(25 de setiembre de 2006). Evaluación de desempeño 360º, todos opinamos, todos nos beneficiamos. *Psicopediahoy*. Recuperado de <http://psicopediahoy.com/evaluacion-desempeno-360/>

Selye, H. (1956). *The stress of life*. New York: McGraw Hill.

Thomaé, M., Ayala, E., Sphan. M., y Stortii, M. (enero, 2006) Etiología y prevención del síndrome de burnout en los trabajadores de la salud. *Revista de Posgrado* ,153. Recuperado de <http://files.sld.cu/anestesiologia/files/2011/10/burnout-1.pdf>